

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI CISNĂDIE
SPITALUL ORĂȘENESC CISNĂDIE
 Cisnădie, str. Băilor, nr. 27, județul Sibiu, cod poștal 555300
 Tel.: +40 369 105102 | Fax: +40 372 872087
 E-mail: spital@socisnadie.ro | Website: www.socisnadie.ro



Nr. înreg.: 4225/22.07.2024

Aprobat,
MANAGER
Mincă Maria Delia

ANALIZĂ SEMESTRIALĂ A DATELOR REFERITOARE LA CONDIȚIILE HOTELIERE, CURĂȚENIE, HRANĂ, LENJERIE ȘI EFECTE DE SPITAL

SEMESTRUL I, 2024

Necesitatea efectuării analizei

Aprecierea gradului de satisfacție al pacienților reprezintă un indicator important al calității îngrijirilor primite în spital pe perioada internării. Satisfația pacientului influențează gradul de adresabilitate la serviciile medicale— un pacient satisfăcut va reveni ori de câte ori este nevoie într-o unitate medicală în care a fost îngrijit cu dedicație și profesionalism.

Evaluarea satisfacției pacientului din perspective condițiilor hoteliere, a hranei oferite în spital, precum a lenjeriei și efectelor din spital și referitor la curățenie, în general, reflectă modul în care unitatea medicală vine în întâmpinarea valorilor și așteptărilor pacientului.

Setul de date necesar analizei:

- Date culese din chestionarele de evaluare a satisfacției, aplicate lunar pacienților internați, din perioada ianuarie-iunie 2024.
- Date din planul de investiții pe anul 2024.

Rezultate obținute:

Tab.1 Calitatea condițiilor hoteliere

Condiții hoteliere	Total respondenti	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Ianuarie	50	40 (80%)	10 (20%)	0	0
Februarie	35	31 (88,57%)	4 (11,43%)	0	0
Martie	53	48 (90,57%)	5 (9,43%)	0	0
Aprilie	43	36 (83,72%)	5 (11,63%)	0	2 (4,65%)

Mai	45	42 (93,34%)	3 (6,66%)	0	0
Iunie	60	47(78,3%)	12 (20%)	1 (1,67%)	0

Tab.2 Calitatea hranei

Calitatea hranei	Total respondenti	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Ianuarie	50	38 (76%)	12 (24%)	0	0
Februarie	35	29 (82,86%)	6 (17,14%)	0	0
Martie	53	48 (90,57%)	5 (9,43%)	0	0
Aprilie	43	37 (86,05%)	4 (9,30%)	0	2 (4,65%)
Mai	45	40 (88,9%)	4 (8,88%)	0	1 (2,22%)
Iunie	60	53 (88,33%)	7 (11,67%)	0	0

Tab.3 Calitatea lenjeriei si a efectelor de spital

Calitatea lenjeriei și efectelor	Total respondenti	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Ianuarie	50	41 (82%)	9 (18%)	0	1 (2,85%)
Februarie	35	29 (82,87%)	5 (14,28%)	0	0
Martie	53	48 (90,57%)	5 (9,43%)	0	0
Aprilie	43	34 (79,07%)	5 (11,63%)	0	4 (9,30%)
Mai	45	41 (91,12%)	3 (6,66%)	0	1 (2,22%)
Iunie	60	50 (83,33%)	9 (15%)	1 (1,67%)	0

Tab.4 Calitatea curățeniei în general

Curățenie în general	Total respondenti	foarte bine	bine	satisfăcător	nesatisfăcător
Ianuarie	50	44 (88%)	12 (6%)	0	1 (2,85%)
Februarie	35	29 (82,87%)	5 (14,28%)	0	0
Martie	53	50 (94,34%)	3 (5,66%)	0	0
Aprilie	43	35 (81,4%)	3 (6,97%)	0	5 (11,63%)
Mai	45	43 (95,56%)	2(4,44%)	0	0
Iunie	60	55 (91,66%)	5 (8,34%)	0	0

Discutarea rezultatelor

La nivelul Structurii de Management al Calității Serviciilor Medicale – a efectuat o analiză pentru semestrul I, 2024 care a vizat următoarele aspecte:

- condițiile hoteliere din spital
- nivelul general de curățenie
- calitatea hranei la pacienții internați și
- calitatea lenjeriei și a efectelor de spital

Din rezultatele obținute am constatat că 278 de pacienți au acordat calificative de “bine” și “foarte bine” pentru toate aspectele menționate mai sus. Există în luna aprilie și un număr mai scăzut de pacienți care au considerat că atât curățenia, cât și calitatea lenjeriei nu au fost satisfăcătoare. În urma prelucrării rezultatelor chestionarelor din luna aprilie, personalul care se ocupă cu curățenia, respectiv îngrijitoarele de curățenie au fost reinstruite, astfel încât în lunile următoare, respective în mai și iunie nu s-au mai semnalat calificative cu „nesatisfăcător”.

Referitor la condițiile hoteliere trebuie menționat faptul că sunt îmbunătățite în funcție de nevoile pacienților. De asemenea, lenjeriile și efectele de spital sunt permanent reînnoite, în funcție de gradul lor de uzură (cele rupte sau deteriorate sunt propuse pentru casare și înlocuite cu unele noi).

Curățenia se efectuează zilnic conform unui grafic de curățenie, pentru fiecare tură (cu excepția turei de noapte) și a unor proceduri interne de igienizare și dezinfecție, care sunt respectate de întreg personalul de curățenie.

Pentru holuri și saloane se utilizează mopuri profesionale cu produse biocide avizate de Ministerul Sănătății. Periodic, biocidele se alternează între ele, pentru ca germenii din spital să nu dezvolte rezistență.

Cantitatea și calitatea meselor servite este corespunzătoare unei alimentații echilibrate. Se oferă trei mese principale, respectându-se regimurile recomandate de medicii curanți, pentru pacienții cu diabet zaharat, HTA, insuficiență cardiacă, insuficiență renală etc. Meniurile variază de la o săptămână la alta, pentru ca pacienții cronici să aibă meniuri diversificate, datorită perioadei mai lungi de spitalizare.

De asemenea, cu ocazia sărbătorilor de Paște și de Crăciun, oferim meniuri tradiționale pacienților internați, care nu pot fi alături de familie de sărbători.

Concluzii

În general, pacienții au fost mulțumiți de condițiile hoteliere, care le oferă confort și siguranță, o hrană corespunzătoare, lenjerii curate și bine întreținute și, nu în ultimul rând, saloane curate, unde se face o igienizare conform graficului de curățenie și ori de câte ori este nevoie.

De asemenea, se urmărește îmbunătățirea calității serviciilor medicale oferite pacienților prin achiziționare de aparatură medical performantă și echipamente utilizate în spital.

Potrivit Planului de Management 2024, în vederea îmbunătățirii condițiilor hoteliere oferite pacienților, în primul semestru au avut loc următoarele investiții :

Nurse call wireless et. 1 – 30,000.00 lei, Nurse call wireless et. 2 – 25,000.00 lei, Nurse call wireless parter și bloc operator, ATI – 35,000.00 lei, Server Dell Power T440 – 10,000.00 lei, Unitate NAS Synology – 9,000.00 lei, Echipament FortiGate 60 F Hardware – 6,000.00 lei, Spirometru pediatric – 14,000.00 lei, lampa operație 36,000.00 lei, amenajare bloc operator prin construirea și amenajarea unei săli de intervenții și modernizarea unor spații medicale existente, cu funcțiunile și dotările aferente, în cadrul Spitalului Orășenesc Cislădie, în valoare de 373,000.00 lei, urmând ca până la finalul anului să mai fie achiziționate Anoscop Fox70 MM – 4,000.00 lei, Sursa de lumina GIMA LED – 6,000.00 lei, Ușă glisantă automată – 25,000.00 lei,

centrală termică – 170,000.00 lei, aparat aer conditionat de 24,000 BTU – 6 buc – 30,000.00 lei, aparat aer condiționat – 1 buc – 4,000.00 lei, sistem endoscopie digestivă – 283,000.00 lei, pompa apa forwardin jet – 7,000.00 lei, dulap stocare endoscoape – 117,000.00 lei, troliu transport endoscoape – 19,000.00 lei.

Menționăm că toate investițiile și achizițiile precizate sunt finanțate din venituri proprii.

Măsuri/Recomandări

1. Continuarea efortului echipei manageriale de a asigura condiții hoteliere adecvate pacienților internați, cu îmbunătățirea continuă a standardelor de calitate ale spitalului.
Termen: permanent
Responsabil: conducerea unității (Comitet director)
2. Menținerea unui nivel de igienă și dezinfecție corespunzătoare la nivel de spital, conform normelor în vigoare.
Responsabil: medic epidemiolog
Termen: permanent
3. Prevenirea EAAM și IAAM la nivel de spital
Termen: permanent
Responsabili: asistente șefe, șefi de secție, medic epidemiolog
4. Comunicarea adecvată între cadrele medicale și pacienți, cu respectarea eticii și deontologiei medicale și asigurarea unui climat de încredere și siguranță pentru pacienți.
Termen: permanent
Responsabili: toate cadrele medicale
5. Continuarea investițiilor pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite pacienților.

Întocmit
RMC,
Dr. Rădulescu Nicolae



Transmitere către:

- Comitetul Director
- Comisia de Implementare și Coordonare a Managementului Calității Serviciilor Medicale și a Siguranței Pacienților și de Pregătire a Spitalului pentru Evaluare
- Comisia de Monitorizare Control Intern Managerial